

ENERGIAYHTIÖN ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄN HANKINNAN HANKEKUVAAUS

Hankinnan lyhyt kuvaus

- Nurmijärven Sähkö Oy (NSOY) harkitsee käytössään olevan sähkön myynnin ja siirron sekä kaukolämmön Asiakastietojärjestelmän (ATJ) korvaamista uudella käytön mukaan maksettavalla palvelulla (SaaS -palvelu). Tarkoituksena on hankkia ATJ alustoinen ja tarvittavine palveluineen toimittajan kokonaisvastuullisena käyttöönottoprojektina.

Hankinnan tarkoitus

- NSOY:n nykyinen ATJ ei vastaa tarpeita kokonaistaloudellisuuden ja jatkokehitysten osalta. Tavoitteena on hankkia toimintavarma, pitkälti automatisoitu, asiakkaiden ja viranomaisten muuttuviin tarpeisiin ketterästi vastaava ja kustannuksiltaan kilpailukykyinen ATJ.

Hankinnan laajuus

- Hankinta sisältää sähkön myynnin ja siirron sekä kaukolämmön ATJ – toiminnallisuudet ja vastaavat palvelut integraatioineen tarvittaviin NSOY:n käytössä oleviin muihin tietojärjestelmiin ja valittavan toimittajan kokonaisvastuullisen käyttöönottoprojektin.
- Tällä hetkellä uniikkeja nimettyjä ATJ käyttäjiä on noin 30, jossa on mukana myös ulkoistettujen 3rd party -palveluntarjoajien käyttäjiä. Sähkön myynnin käyttöpaikkoja on noin 15 000 ja siirron käyttöpaikkoja on noin 30 000. Kaukolämmön käyttöpaikkoja on noin 600.

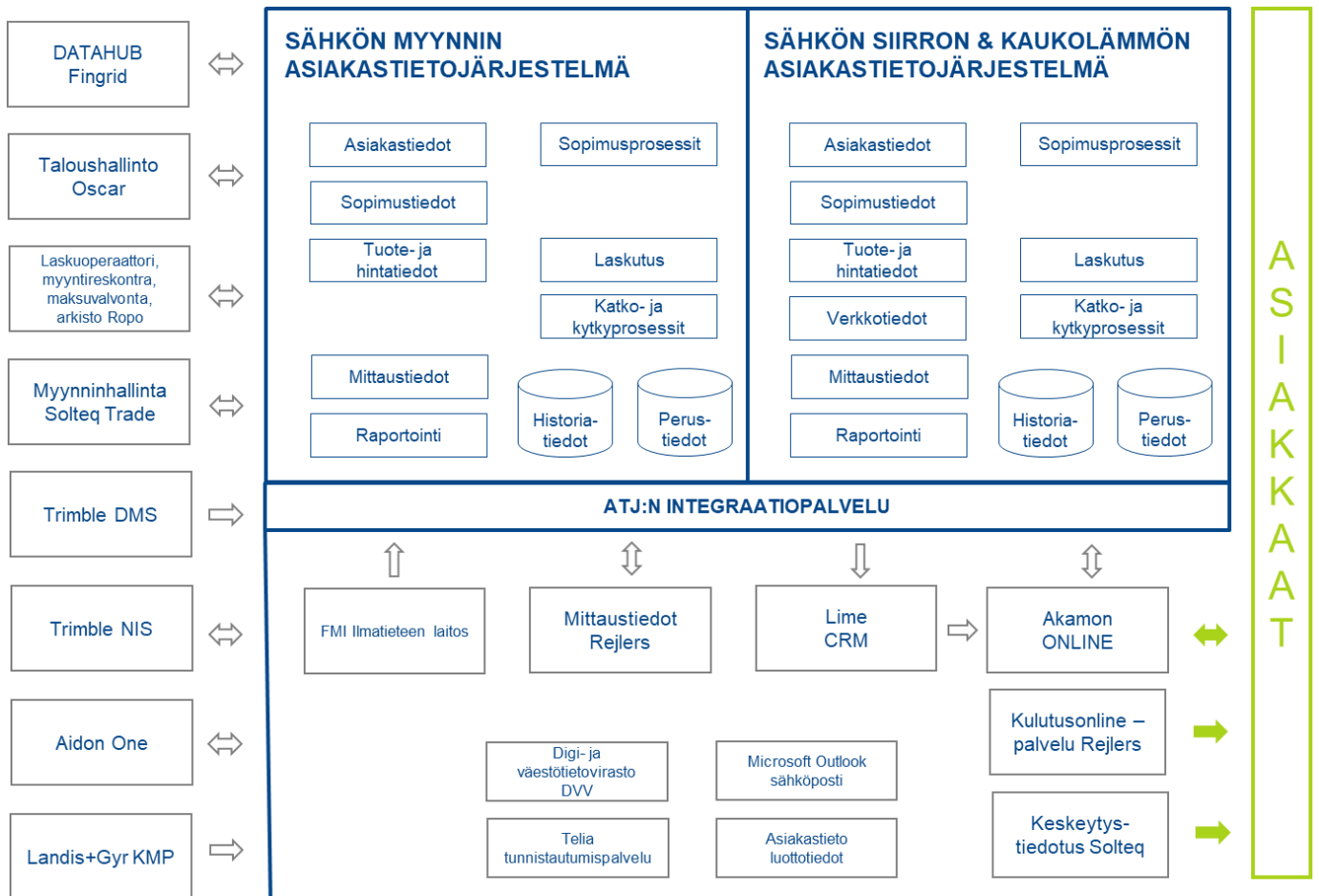
Hankinnan kohde

- Asiakastietojärjestelmällä tulee integroituna yhdessä muiden NSOY:llä käytössä olevien tietojärjestelmien voida hoitaa asiakkaiden sopimukset, laskutus, liittymät, verkkotiedot, mittarihallinta, katko- ja kytkyprosessit sekä tuote- ja hintatietojen hallinta viranomaisten ja Fingridin Datahubin vaatimien toimintaprosessien ja tietosisältöjen sekä pakollisten GDPR vaatimusten mukaisesti. ATJ toimii liiketoimintakriittisten perustietojen masterina kuten asiakas-, sopimus-, mittari- sekä tuote- ja hintatiedot. Lisäksi ATJ:n on myös tulevaisuudessa mukauduttava tulossa oleviin muutoksiin kuten ei-vielä-tiedossa oleviin toimialalla pakolliseksi tuleviin kehitysvaatimuksiin. Esimerkki näistä tulossa olevista muutoksista, jota ei vielä ole tarkasti määritelty on Yhteislaskutus. ATJ tuottaa viranomaisten ja ET:n vaatimat vakioraportit sekä tarjoaa käyttäjien omien ad hoc -raporttien muodostamiselle helppokäyttöisen työkalun.

NSOY konserni

- Nurmijärven Sähkö -konserni on Nurmijärven kunnan omistama energiapalveluyhtiö, joka tarjoaa asiakkailleen sähkөөn ja kaukolämpöön liittyviä palveluja. Toiminnan lähtökohtana on tuottaa asiakkaillemme energiaa ja palveluja ympäristöystävällisesti ja kustannustehokkaasti. Nurmijärven Sähkö -konsernin muodostavat emoyhtiö Nurmijärven Sähkö Oy ja sen sataprosenttisesti omistama tytäryhtiö Nurmijärven Sähköverkko Oy.
- Toimimme Nurmijärven alueella, ja sähköverkkomme ulottuu osittain myös naapuripaikkakunnille. Palvelemme asiakkaitamme toimintavarmalla ja tehokkaalla verkolla, kilpailukykyisellä hinnalla sekä asiakaslähtöisellä päätöksenteolla.
- Yrityksemme arvot ovat paikallisesti vaikuttava, vastuullinen ja uudistuva. Uudistuva tarkoittaa, että otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintamalleja ja luomme uusia tuotteita ja palveluita asiakkaidemme muuttuviin tarpeisiin.

ATJ:N JA SIIHEN LIITTYVIEN TIETOJÄRJESTELMIEN NYKYTILANNE 2/2025



Sähkön myynnin sekä sähkön siirron & kaukolämmön Kolibri ATJ:t on eriytetty toisistaan

ATJ:N YLÄTASON TOIMINNALLISUUDET

- SÄHKÖN SIIRTO
 - asiakastietojen hallinta
 - sopimustietojen hallinta
 - verkkotiedot
 - verkon tuote- ja hinnastohallinta
 - pientuotannon ja energiayhteisöjen hallinta
 - sopimuksettomien ja perintäkatkot/kytkyt automaatio
 - tasevirheiden korjaukset ja laskutus
 - laskutus, monipuoliset vaihtoehdot mukaan lukien siirron ja myynnin yhteislaskutus oman verkon alueella
 - vakuuskäsittelyt
- KAUKOLÄMPÖ
 - asiakastietojen hallinta
 - sopimusten hallinta: liittymissopimus, toimitussopimus
 - tuote- ja hinnastohallinta; myyntituotteet ja -palvelut, liittymät
 - verkkotiedot
 - mittaustietojen hallinta
 - laskutus, monipuoliset vaihtoehdot
 - raportointi, tilastot mm. astepäiväluku, keskilämpötilat
- SÄHKÖN MYYNTI
 - asiakastietojen hallinta, mm.
 - myynti- ja jatkomyyntiprosessit, sopimuksen irtisanoneiden poiminta
 - sopimustietojen hallinta
 - tuote- ja hintatietojen hallinta (tuote-/hintatyypit, verokannat)
 - verkkotietojen hallinta
 - pientuotannon ja energiayhteisöjen hallinta
 - laskutus, monipuoliset vaihtoehdot mukaan lukien siirron ja myynnin yhteislaskutus oman verkon alueella
 - katko & kytkeytymisen prosessit

RAJAPINNAT 3RD PARTY -JÄRJESTELMIIN

(vientie vie ATJ:sta ja tuontie tuo ATJ:iin)

- Fingrid Datahub (Fingridin speksien mukaan) / vientie ja tuontie
- Lime asiakkuuden hallinta CRM / vientie
 - muuttuneet tiedot push -notifikaateilla
- Akamon online -itsepalvelu / vientie ja tuontie
 - muuttuneet tiedot push -notifikaateilla
- Ropo tulostuspalvelu (massa- ja paikallistulostus) / vientie ja tuontie
- Ropo maksuvalvonta (RI -valtuutukset, tieto maksetuista laskuista ja katkot/kytkyt) / vientie ja tuontie
- Ropo uuden asiakkaan RP -sanomat (eLasku -ehdotukset ja valtuutukset eri pankeille) / vientie ja tuontie
- Landis&Gyr KMP (laitehallinta) / tuontie
- Aidon One (laitehallinta) / vientie ja tuontie
- NSOY (katkot ja kytkyt) / vientie ja tuontie
- Rejlers mittautiedon hallinta (sopimustietoja, kulutukset, spot -hintasarjat) / vientie ja tuontie
- Solteq keskeytysviestipalvelu (asiakas, sopimustunnus, kp osoitteet) / vientie
- Solteq Trade myynnin hallinta (summaenergiat, sopimushintoja, laskutushintoja) / vientie ja tuontie
- Trimble DMS keskeytystiedot / tuontie
- Trimble NIS verkkotiedot (asiakas, käyttöpaikat, liittymät) / vientie
- Oscar taloushallinto (kirjanpitoaineisto, tiliöinnit, kustannuspaikat ja muut dimensiot, omakäyttö, konsernilaskutus, takuumaksupalautukset) / vientie ja tuontie
- FMI ilmatieteen laitos (lämpötilat) / tuontie

KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI

- Käyttöönottoprojektissa siirretään nykyisen ATJ:n tiedot uuteen, toteutetaan integraatiot ja mahdolliset muut tarvittavat muokkaukset, varmistetaan kokonaisuuden toimivuus, tuotetaan tarvittavat dokumentaatiot, koulutetaan käyttäjät ja suoritetaan hallittu siirtyminen uuden ATJ:n käyttöön alustavasti toukokuun alussa 2026 edellyttäen käyttöönoton valmistelutöiden käynnistyvän tehokkaasti kesällä 2025.
- Tarkempia tietoja toiminnallisuuksista ja integraatioista toimitetaan alustavassa tarjouspyynnössä.

- Hankintayksikkö varaa oikeuden muuttaa toiminnallisuuksien jakoa ATJ:n ja muiden järjestelmien välillä nykytilanteesta. Toiminnallisuuksien rajaukset tarkennetaan neuvotteluissa.

ASIAKKUUDEN HALLINNAN TOIMINNALLISUUDET

- asiakkuusnäkyvä
- asiakastiedotteiden, kampanjoiden ja tarjousten hallinta ja lähetys
- sopimuksen uusiminen/ jatkotarjousprosessi (päivitys ATJ:iin onlinein kautta)
- tarjousprosessit
- asiakaspalvelupyynnöiden käsittely
- tehtävähallinta
- lomakkeet (esim. liittymän tilaus/siirto/purku, energiayhteisö, tuotannon osto jne., yhteensä reilu 20)
- urakoitsijarekisteri
- raportointi
- CRM –työkalun hallinta

ONLINE ITSEPALVELUN TOIMINNALLISUUDET

- rekisteröityminen, kirjautuminen
- asiakkaan omien tietojen tarkastelu ja päivittäminen
- omien sopimusten ja laskujen tarkastelu
- sopimusprosessit
- palvelupyynnöt ja asiakaspalautteet
- asiakaspalvelun näkyvä
- palvelunhallinta

MUUTA HUOMIOITAVAA

- Hankinnan alustavasti suunniteltu sopimuskausi alkaa 16.6.2025 käyttöönottoprojektin käynnistyksellä.
- Käyttöönottoprojektin sähkö -liiketoimintojen tuotantokäytön aloitus toivotaan tehtävän toukokuun alussa 2026. Kaukolämmön käyttöönotto voidaan tehdä mahdollisuuksien mukaan aiemmin.
- Edellytämme lakisääteisiä saavutettavuuskriteerejä noudatettavan soveltuvin osin.